サンプル

サービス仕様書

仕様書番号： ********

サービス名称	**帳票 OCR 年間保守**
サービス対象製品	**********

この「サービス仕様書」は、パナソニック ソリューションテクノロジー株式会社（以下「弊社」といいます）がお客様に本書記載のサービスを提供するにあたり、裏面記載の「サービス契約書」（以下「規約」といいます）とともに、弊社がお客様にサービスを提供するうえでの内容・条件を定めるものです。なお、この「サービス仕様書」と「規約」の内容に異なる定めがある場合は、この「サービス仕様書」の内容が優先するものとし、この「サービス仕様書」に記載されない事項については「規約」の条件に従うものとします。

サービス提供期間	YYYY 年 MM 月 DD 日～YYYY 年 MM 月 DD 日
サービス受付時間	月曜日～金曜日　10:00～12:00 , 12:45～17:30 ※「国民の祝日に関する法律」で定める休日および弊社が定める休業日を除きます。
受付窓口	パナソニック ソリューションテクノロジー株式会社 帳票 OCR サポート E-Mail：**********
受付方法	電子メール
サービス提供時間	月曜日～金曜日　10:00～12:00 , 12:45～17:30 ※「国民の祝日に関する法律」で定める休日および弊社休業日を除きます。
サービス提供方法	電子メール、バージョンアップ版のメディアでの提供（メジャーバージョンアップ版については、購入された場合に限ります）
サービスの内容	弊社はお客様に対し、別途お客様と弊社との間で締結された「ソフトウェア使用許諾契約」（以下「ライセンス契約」といいます）に基づき、弊社からお客様に使用許諾されたソフトウェア（以下「本件ソフトウェア」といいます）について、上記の要領に従い、次の各号の技術サービス（以下「本件サービス」といいます）を提供します。 (1) 本件ソフトウェアの運用上、操作上、技術上の質問・問い合わせに対する回答 (2) 本件ソフトウェアが弊社推奨の環境において正常に動作しない場合の補修・改訂作業。 (3) 本件ソフトウェア マイナーバージョンアップ版の提供。 (4) 本件ソフトウェア メジャーバージョンアップ版購入時の優遇価格適用。 注）マイナーバージョンアップ版とは、小数点以下のバージョン数値が変更されたものといい、メジャーバージョンアップ版とは、整数部分のバージョン数値が変更されたものをいう。
注意事項	1. 本件ソフトウェアのバージョンが本件ソフトウェアのメジャーバージョンアップ版の発売により二世代以上も前のもの（バージョン番号の整数部分が最新版のバージョン番号から 2 以上離れている旧バージョンのことを指す）となる場合は、サービス提供期間中といえども、本件サービス（1）～（3）のサービス提供は終了するものとします。 2. 本件ソフトウェアを含むシステムに障害が発生した場合、当該障害の原因が本件ソフトウェアに起因するかどうかの特定は、お客様が自己の責任と費用において対応するものとします。 3. お客様が本件サービスの範囲を超える対応を弊社に依頼した場合、お客様と弊社は、事前に実施の日程・費用などの条件を協議し、その対応の可否を決定するものとします。なお、弊社が当該サービスを実施した場合、お客様は、弊社の請求に基づき、別途その対価を支払います。
特約事項	1. お客様はライセンス契約の条件を遵守するものとします。 2. 本件サービスは、お客様の特定の問題の解決を保証するものではありません。

以上

サービス契約書

所定の申込書・注文書等の書面（電子媒体を含め、以下「注文書等」と総称します）に記載されるお客様（以下「甲」といいます）とパナソニック ソリューションテクノロジー株式会社（以下「乙」といいます）とは、注文書等に定めるサービスの委託に関し、以下のとおり本契約を締結します。

第１条（総則）

１．甲は、本契約及びサービスごとの提供条件を定めたサービス仕様書（以下「仕様書」といいます）に従い、仕様書のサービス対象製品欄に記載のソフトウェア（以下「対象ソフトウェア」といいます）に関する第２条で定めるサービス（以下「本件サービス」といいます）を乙に委託し、乙はこれを受託します。

２．本契約は、甲が注文書等に必要事項を記入し、直接又は乙の販売代理店を介して乙に提出することによって申込を行い、これを乙が承諾することによって成立するものとします。なお、乙は注文書等の受領後５営業日以内に注文の諾否を甲に通知するものとし、当該期日までに乙より何等の回答又は通知がないときは、当該期日の経過時をもって乙の承諾があったものとします。また、甲の注文書等に諾否の回答期日が指定されている場合において、当該指定期日までに乙より何等の回答又は通知がないときは、当該指定期日の経過時をもって乙の承諾があったものとします。

第２条（本件サービスの内容及び実施要領）

１．乙が本契約に基づき甲に提供する本件サービスは注文書等に記載のとおりとし、その内容、対応の詳細及び実施条件は、仕様書に定めるものとします。

２．本件サービスの受付・実施時間は、注文書等及び仕様書に定めるものとします。

第３条（本件サービス提供の条件）

乙が甲に本件サービスを提供するにあたり、対象ソフトウェアを稼動させるコンピュータ機器類（以下「関連機器」といいます）は本契約締結時において正常な動作状態にあることを条件とします。

第４条（本件サービスに含まれない業務）

１．次の各号に定める事項は、本件サービスの内容に含まれないものとします。但し、仕様書に別段の定めがある場合は、この限りではないものとします。

(1) 不適切な使用、誤用、使用上の不注意、事故など、甲又は第三者の責に帰すべき事由により生じた故障又は障害の修復
(2) 乙の技術者又は乙が本契約に基づき本件サービスを委託した第三者の技術者以外が施したサービス、修理、改造又は移設などに起因した故障又は障害の修復
(3) 対象ソフトウェア以外のソフトウェア製品、関連機器又は関連機器以外の機器に起因した故障又は障害の修復
(4) 対象ソフトウェア又は関連機器の稼動に必要な消耗品又は付属品、機器清掃用品及びその他本件サービス提供に要する機材の供給
(5) 関連機器の外部工事、改造、分解点検（オーバーホール）、移設、増設、及び撤去などの作業
(6) 特別な危険が生ずるおそれのある場所での作業
(7) 火災、水害、地震、落雷等天災地変、ハッカー等の第三者及びコンピュータウィルスによる改ざん、破壊行為、その他甲又は乙のいずれの責にも帰し得ない事由から生じた対象ソフトウェア又は関連機器の障害に対するサービスの実施
(8) 関連機器の外装に対する清掃又は損傷の修復
(9) 消失又は破壊されたデータ、プログラム、ソフトウェアなどの復旧、再インストール作業
(10) 対象ソフトウェアの仕様に含まれないセキュリティ機能の向上等のための、各種調整、修正モジュールの適用
(11) 甲又は第三者が第５条に違反したために発生した対象ソフトウェアまたは関連機器の障害に対する業務の実施
(12) 甲の要望による対象ソフトウェアの仕様変更、対象ソフトウェアに関する教育及び操作指導
(13) 注文書等記載の本件サービスの実施時間帯以外の時間における対象ソフトウェア又は関連機器の障害に対する業務の実施。但し、本件サービスの実施時間に開始した対象ソフトウェアへの本件サービス業務が延長し、当該サービス業務の実施時間以外の時間に及んだ場合はこの限りではないものとします。
(14) 仕様書等において、本件サービス対象外又は別途有償作業と定められている事項

２．前項各号に定める本件サービスに含まれない業務を乙に委託する場合、甲及び乙は、事前に実施の可否・条件・費用を協議するものとします。なお、乙が当該業務を実施した場合、甲は、乙の請求に基づき、別途その対価を支払うものとします。

第５条（遵守・協力事項）

１．甲は、対象ソフトウェア及び関連機器の使用者として、対象ソフトウェア及び関連機器の操作及び管理について、次の事項を遵守するものとします。

(1) 対象ソフトウェアの使用環境を取扱説明書等で定められる使用条件に設定、維持すること
(2) 対象ソフトウェアを取扱説明書等の定めに従い使用すること
(3) 清掃など、関連機器に対する日常的な保守を実施すること
(4) 関連機器の内部データ、プログラムなどを保護するため、バックアップなど適切な防御措置を自己の責任において実施すること

２．甲は、乙が本件サービスを実施する際、次の事項について乙に協力するものとします。

(1) 乙の技術員が本件サービスを実施するにあたり、関連機器の設置場所に立入る必要が生じた場合、当該立入りを認めること
(2) 本件サービスに必要な範囲及び時間内で対象ソフトウェアまたは関連機器の使用を中止し、乙に対して必要な場所、関連機器に連結された装置、通信装置、消耗品などを無償で提供すること
(3) 本件サービスに必要な電力、通信、光熱、消耗品などの費用を負担すること
(4) ネットワーク回線を通じて遠隔地から本件サービスを提供する場合、ネットワーク回線の設置、関連機器へのアクセスに対する承諾、セキュリティの確保、その他遠隔地から本件サービスを行うために必要な環境を整えること
(5) 対象ソフトウェアの不具合を遅滞なく乙に通知するとともに、不具合の是正に関する必要な情報を乙に提供すること
(6) その他本件サービスを実施するために特に乙が要請した事項について協力すること

第６条（関連機器などの停止）

乙が本件サービスを実施するにあたり、関連機器及びその周辺機器の稼動を一時的に停止させる場合、甲及び乙は、協議のうえ、その範囲及び時間を決定するものとします。但し、緊急やむを得ない場合は、この限りではないものとします。

第７条（連絡窓口）

本件サービスに関する連絡窓口は注文書等又は仕様書等に定めるとおりとします。

第８条（消耗品等）

本件サービスの実施に要する消耗品及び交換部品の代金は、仕様書等に定めがある場合を除き、本件サービスの料金には含まれないものとし、甲は乙に対しかかる代金を支払うものとします。

第９条（本件サービスに関する報告）

乙は、本件サービスの実施の都度、乙の様式による報告書を作成のうえ甲に提出するものとします。当該本件サービスは、当該報告書の提出をもって終了したものとします。但し、応答のみの業務については、乙は、かかる報告書の作成・提出を省略することができるほか、仕様書等に別段の定めがある場合は、その定めによるものとします。

第 10 条（サービス料金及び支払）

１．甲が乙に支払う本件サービスの料金（以下「サービス料金」という）は注文書等に記載のとおりとします。

２．甲は、乙が交付する請求書に定める支払期日までに、サービス料金及びその消費税相当額を、乙が別途指定する金融機関口座に振込む方法により乙に支払うものとします。

３．甲が前項に定める支払期日までにサービス料金及びその消費税相当額を支払わない場合、及びその他本契約により生ずる債務の弁済を怠った場合、乙は、甲に対し、年率 14.6%の遅延損害金を請求できるものとします。

４．経済情勢、公租公課の変動その他の要因によりサービス料金が大幅に変化する事態が発生し、変更の必要が生じた場合には、甲乙協議のうえ、第 19 条に従いサービス料金を変更することができるものとします。

第 11 条（義務・責任）

１．本件サービスの実施の際に、乙の責に帰すべき事由により甲に損害が発生した場合には、乙は、甲に直接かつ現実に発生した損害についてのみ、これを甲に賠償するものとします。なお、乙は以下の損害のいずれについても責任を負わないものとします。

(1) 逸失利益
(2) データなどの破壊、消失などによる損害
(3) 本件サービスの提供に際して、対象ソフトウェア、関連機器、その他周辺機器の稼動停止による損害

２．本契約に関連して乙が甲に対して支払う損害賠償、費用、その他一切の責任及びその合計額は、第 10 条に基づき乙が甲から受領した１２か月間のサービス料金の総額を限度とします。

３．本条第１項の規定にかかわらず、耐用年数の経過など合理的な事由が存在する場合、乙は本件サービスの実施を免れるものとします。

第 12 条（不可抗力免責）

天災地変、その他の不可抗力など甲乙いずれの責に帰し得ない事由により本契約に基づく義務の履行遅滞若しくは履行不能が生じた場合、甲及び乙は、責任を負わないものとします。但し、甲及び乙は、当該履行遅滞若しくは履行不能の原因を回避し、又は除去するよう合理的な手段を講じるものとし、当該原因が除去されたときは速やかに履行を再開しなければならないものとします。

第 13 条（再委託）

甲は、乙が本件サービスの実施を第三者に委託する場合があることを予め承諾するものとします。なお、乙が本件サービスの全部又は一部の実施を第三者に委託する場合、当該第三者に対し本契約に基づき乙が負担する義務と同等の義務を負担させるものとします。

第 14 条（権利義務の譲渡禁止）

甲及び乙は、事前に相手方の書面による承諾を得ることなく、本契約から生じる権利、義務の全部又は一部を第三者に譲渡し、承継させ、又は担保に供してはならないものとします。

第 15 条（機密保持）

１．甲及び乙は、本件サービスその他本契約に基づく債務の履行の過程で相手方から知り得た情報のうち、相手方が機密である旨指定した情報（以下「機密情報」という）を機密として保持し、本契約の履行の目的以外に使用しないとともに、事前に相手方の書面による承諾を得ることなく、第三者に開示、漏洩しないものとします。但し、次の各号のいずれかに該当する情報については、この限りではないものとします。

(1) 開示時に、既に公知の事実となっている情報
(2) 開示後に、受領者の責に帰し得ない事由により公知になった情報
(3) 守秘義務を負うことなく受領者が第三者より適法に入手した情報
(4) 開示後に、受領者が機密情報を利用することなく独自に開発した情報
(5) 開示時に、守秘義務を負うことなく受領者が既に保有している情報

２．前項の規定にかかわらず、乙は第 13 条により本件サービスを委託する第三者に対して、本件サービスを履行するために必要な範囲内で機密情報を開示できるものとします。但し、当該機密情報を開示する場合、乙は、当該第三者に本条の義務と同等の義務を負担させるものとします。

３．甲及び乙は、本契約の規定によらない機密情報へのアクセス、不正入手、その試み若しくはこれらに類する行為を発見し、又は機密情報の紛失、盗難若しくは漏洩のおそれがある場合、速やかに相手方にその旨を通知するものとし、相手方による当該事実に関する調査に協力するものとします。

４．甲及び乙は、本契約が解除等により終了した場合、機密情報の利用目的が終了した場合、又は相手方から請求があった場合、直ちに機密情報（それらの複製物を含む）を相手方に返還するか、相手方の指示に従い破棄又は消去するものとします。

５．本条の義務は、当該情報につき機密である旨指定されたときから３年間存続するものとします。

第 16 条（本件サービス等の停止）

甲が、第 11 条に定めるサービス料金の支払を遅延した場合はその支払いを行うまで、また第５条の義務を履行しない場合は当該義務を履行するまで、乙は本件サービス及び第４条の業務の実施を拒むことができるものとします。

第 17 条（契約の変更）

本契約に変更が生じた場合は、甲乙協議のうえ、正当な権限を有する者により調印された契約書、覚書などの書面をもって本契約の変更を行うことができるものとします。

第 18 条（期限利益の喪失）

甲又は乙は、次の各号のいずれかに該当した場合、相手方から催告、通知その他何らの手続を要することなく、本契約に基づく債務の履行について期限の利益を失い、直ちに残債務全額を一括現金にて相手方に支払うものとします。

(1) 本契約に違反し、相手方が 30 日の期間を定めて催告をしたにもかかわらず当該期間内にこれを是正しないとき
(2) 振り出した手形、小切手を不渡りとし、又は一般の支払いを停止したとき
(3) 第三者より仮差押え、仮処分、差押え、強制執行若しくは競売の申立て又は公租公課滞納処分を受けたとき
(4) 破産手続開始、特別清算開始、民事再生手続開始若しくは会社更生手続開始の申立てを受け、又は自らこれらを申立てたとき
(5) 解散、合併、減資、事業の全部又は重要な一部の譲渡などを決議したとき
(6) 監督官庁より営業の取消、停止などの処分を受けたとき
(7) 暴力団等の反社会的勢力との関わりがあると認められるとき
(8) 法令に違反したとき、又は相手方に対する詐術その他背信的行為があったとき

第 19 条（契約の解除）

１．甲又は乙が第 18 条の各号の一に該当した場合、相手方から催告、通知その他何らの手続を要することなく、直ちに本契約の全部又は一部を解除できるものとし、併せて損害のある場合はその賠償を請求できるものとします。但し、損害賠償については、本条項に別段の規定がある場合は当該規定によるものとします。

２．前項の場合、契約の解除が乙の責に帰すべき事由を原因としてなされた場合、甲は、乙に既に支払ったサービス料金のうち本件サービス未実施分相当額の返還を乙に請求できるものとし、また当該解除が甲の責に帰すべき事由を原因としてなされた場合、乙は、当該本件サービス未実施分相当額の返還を要しないものとします。

第 20 条（有効期間）

本契約の有効期間は、注文書等に記載のとおりとします。

第 21 条（残存条項）

本契約が期間満了又は解除により終了した場合といえども、第 10 条第３項、第 11 条、第 14 条、第 15 条、第 22 条及び本条の規定はなお有効とし、甲及び乙は当該条項に基づく債務を履行するものとします。

第 22 条（準拠法・合意管轄）

１．本契約は、日本法に準拠し、解釈されるものとします。

２．甲及び乙は、本契約に関して、訴訟の提起、調停の申立て等の必要が生じた場合の第一審管轄裁判所を、訴額の如何にかかわらず、東京地方裁判所とすることに合意します。

第 23 条（協議事項）

本契約に定めのない事項、又は本契約の解釈に疑義が生じた場合は、甲乙誠意をもって協議し、その解決にあたるものとします。